

 <p>GRUP D'EDUCADORS DE CARRER I TREBALL AMB MENORS</p>	Informe de revisió per la direcció 2024
--	--

Realitzat per	Revisat per:	Aprovat per:
Equip de Directors	Responsable de qualitat	Equip de directors

Data aprovació 8/5/24

Contingut: revisió feina realitzada l'any 2024 i propostes d'actuació.

Les entrades d'informació per a la revisió han estat:

- L'estat de les accions de les revisions per la direcció prèvies (valoració del pla estratègic, dels plans de direcció, memòries tècniques dels programes,..)
- Els canvis en les qüestions internes (l'organització i el seu context) i externes (necessitats i expectatives de les parts interessades) que siguin pertinents al sistema de gestió de la qualitat.
- La informació sobre el desenvolupament i l'eficàcia del sistema de gestió de la qualitat:
 - Enquestes de satisfacció dels usuaris i retroalimentació de les parts interessades.
 - El grau en què s'han aconseguit els objectius de qualitat.
 - Les no conformitats i accions correctives i preventives.
 - Els resultats de les auditories.
 - La valoració dels proveïdors
- L'adequació dels recursos
- L'eficàcia de les accions que es varen prendre per abordar els riscos i les oportunitats
- Les oportunitats de millora

Les sortides són:

- El recollit al pla estratègic, als plans dels directors i als plans per al 2024 dels equips referit a la millora de l'eficàcia del sistema de gestió de qualitat i els seus processos.
- El recollit al pla estratègic, als plans dels directors i als plans per al 2024 dels equips referit a la millora del producte en relació amb els requisits del client i al propi procés d'avaluació continua.
- Les necessitats de recursos (en aquest cas recollides al pla estratègic)

1. Canvis en les qüestions externes i internes pertinents per al sistema de gestió de la Qualitat

1.1. Context extern

El 2023 hi va haver eleccions autonòmiques que, al cas de les Illes Balears, van suposar un canvi polític i de totes les persones responsables. Al llarg del 2024 s'ha fet visible aquest canvi, i ha suposat un esforç i, en ocasions, dificultats afegides per poder mantenir les fites de col·laboració assolides.

Els processos d'estabilització del personal de l'administració també han suposat un repte, ja que s'ha canviat de tècnic referent tant per a les persones usuàries com per al seguiment tècnic d'alguns programes.

S'ha continuat la feina per a la negociació d'un conveni autonòmic d'acció i intervenció social. Després de la creació formal de l'Associació Patronal a finals de 2023, al llarg del 2024 s'han treballat les qüestions internes de la patronal, s'ha intentat establir (sense èxit) una relació amb l'altra patronal representativa del sector i s'ha marcat el calendari que es proposarà per les negociacions. Està previst promoure la negociació amb totes les parts implicades el primer semestre de 2025. Aquesta negociació es preveu complicada per diversos motius. En primer lloc, per l'existència d'una altra associació patronal que no té intenció de facilitar l'acord autonòmic. En segon lloc, per la coincidència en el temps de la negociació estatal i l'autonòmica. I, en tercer lloc, per la diversitat d'entitats que conformen la patronal autonòmica: les negociacions seran, primer, internes, i, després, externes amb la resta d'actors implicats.

A nivell europeu, a 2024 encara continua en marxa "El Fondo Social Europeo Plus (FSE+)". Aquest fons té un període de programació de 2021 a 2027, durant el qual es destinen recursos significatius per invertir en polítiques laborals, socials, educatives i de formació en la Unió Europea. Aquesta iniciativa té un impacte important en la oferta formativa.

El 2024, com l'any anterior, hi ha hagut taxes d'atur baixes que, sumades a una ampla oferta de formació, s'ha traduït en que moltes entitats han tengut problemes per omplir els mínims de les seves formacions. A més, la gran oferta laboral dificulta l'adhesió a accions formatives ja que hi ha molta facilitat d'incorporació immediata al món laboral de baixa qualificació.

Desgraciadament, l'augment dels preus de l'habitatge continua essent una gran problema que afecta especialment a les persones amb pocs recursos. Molts dels nostres usuaris viuen en habitatges no adequats o directament no en tenen. A l'entitat ens preocupa especialment aquesta qüestió i es una línia d'actuació del nostre pla estratègic que s'ha seguit treballant el 2024.

1.2. Context intern

Dins el context intern a 2024 volem destacar les següents qüestions que han marcat la dinàmica interna de la entitat.

Després del conflicte viscut el 2023 entre la junta directiva i l'equip de direcció, el mes de febrer de 2024 la antiga junta directiva va dimitir i es va procedir al nomenament d'una nova junta. Aquesta nova junta ha establert quatre objectius principals per al 2024 i 2025, formant comissions de feina: anàlisi de la forma jurídica del GREC, codi ètic de l'entitat, sistema de presa de decisions dins l'entitat i avaluació de direcció. Al llarg de 2024 s'han posat en marxa totes les comissions de feina i continuaran el 2025. A algunes d'elles hi participen l'equip de direcció i el comitè d'empresa i a algunes altres l'equip de direcció.

El 2024 s'ha donat un canvi en la figura de l'informàtic creada el 2023. S'ha separat aquesta figura de l'equip d'administració pel volum de feina que hi ha a l'entitat i pels nous objectius marcats. Aquest any s'ha començat a programar una aplicació pròpia per al registre horari de

totes les persones treballadores que s'espera que estigui plenament operativa el 2025. Respecte de la innovació tecnològica de l'entitat, al nou edifici que s'està construint amb el finançament del Govern Balear per a infraestructures per a serveis de discapacitat, s'ha optat per la instal·lació de panys electrònics que permeten el control d'accessos, eliminen necessitats de claus tradicionals (amb una sola clau electrònica es pot accedir a totes les sales autoritzades per a cada persona) i minven la necessitat de manteniment i canvi de panys davant la pèrdua de claus. Aquesta decisió implicarà, també, presència de l'informàtic per a la programació del sistema i el seu manteniment.

Tal com s'ha exposat als informes des de fa dos anys, el 2022 el Grec va rebre una subvenció important per a construir infraestructures per a serveis de salut mental. L'any 2023 es va aconseguir el permís d'obra (no sense esforços, ja que hi varen fer feina 4 persones de l'equip de direcció i administració, a més de l'equip d'arquitectes, arquitectes tècniques i l'empresa constructora) i es va començar la construcció. El 2024 s'han executat 1.287.994,99 euros del pressupost de l'obra.

2. Revisió dels objectius de qualitat 2024

Els objectius de qualitat queden definits a tres nivells de planificació, que se corresponen amb diferents nivells d'avaluació/revisió:

- Pla estratègic de l'entitat
- Plans de direcció
- Projectes dels Serveis o Programes

2.1. Valoració del pla estratègic

RECURSOS HUMANS.

Després de la constitució de la Patronal d'Organitzacions d'Acció Social de les Illes Balears el mes de novembre de 2023, al llarg de 2024 s'ha treballat en dues línies: treball intern de la patronal autonòmica per tal d'establir els límits de la negociació i establir relacions amb altres actors involucrats en la negociació autonòmica com ara la patronal estatal d'acció social i les organitzacions sindicals.

Pel que fa al treball intern, que encara s'està desenvolupant, es valora positivament que s'han pogut establir les qüestions imprescindibles i comunes a totes les entitats. Pel que fa al treball amb altres actors, ens hem centrat en intentar establir un marc de col·laboració amb l'altra patronal que no s'ha donat a efectes pràctics. El 2025 es promourà l'inici de la negociació independentment del grau d'acord que s'aconsegueixi entre patronals.

Degut a un acord autonòmic en matèria salarial que afecta al conveni col·lectiu de discapacitat (que entrarà en vigor l'1 de gener de 2025), el Grec haurà de manejar desigualtats salarials entre professionals (similars a les del programa concertat amb el SOIB). Degut a aquest fet, s'ha plantejat al si de la Federació de Salut Mental la constitució d'una patronal de discapacitat no amb l'ànim de ser influents en aquest àmbit sinó d'estar informats i poder expressar la nostra opinió al respecte. Al llarg de 2025 s'haurà de negociar com s'aplica aquesta modificació salarial als serveis del GREC (ja que, fins ara, el conveni de menors era superior al de discapacitat).

VIVENDA.

S'ha continuat recollint informació sobre l'estat de la vivenda i s'ha establert contacte amb una Fundació catalana que es dedica a la gestió d'habitatges per a persones en situació de vulnerabilitat. S'ha valorat positivament aquesta iniciativa i s'ha posat damunt la taula la

possibilitat de promoure una Fundació semblant a Balears. Aquesta idea es troba en un estadi molt inicial i s'hauria de valorar si hi ha altres entitats solvents interessades en posar en marxa aquest projecte.

Per altra part, s'ha participat a les reunions de la Comissió d'Habitatge d'EAPN.

IMMIGRACIÓ.

El 2024 s'ha treballat a la comissió un document de conclusions a partir dels diferents ítems de treball acordats per la comissió: temps d'espera, assessorament jurídic, formació, sensibilització dels i les professionals del GREC, i millorar la coneixença, percepció i acostament a les persones migrades.

Es posa especial focus en la necessitat de millorar els coneixements en l'àmbit jurídic (o comptar amb recolzament especialitzat), ja que els tràmits en estrangeria suposen una càrrega de feina considerable a alguns programes. El 2024 s'ha aconseguit finançament per a un projecte específic de població immigrant del centre penitenciari que compta amb assessorament jurídic. Als programes d'emancipació es continua comptant amb un professional extern per a la tramitació dels expedients amb més complexitat i a la llar de menors es té el suport del servei jurídic de l'IMAS.

Donat que, tot i així, hi ha persones que queden defora d'aquests recursos, s'ha acordat al si de la comissió i a l'equip de direcció que una persona de l'equip d'administració revisarà la normativa d'immigració (amb suport del jurista que està contractat a dos dels serveis que estan en marxa) i per als casos més complexos, amb càrrec a despeses generals de l'entitat, es posarà a disposició un compte de despeses a un professional extern que assumirà el Grec.

FORMACIÓ

A 2024 s'ha prioritzat la distribució de les tasques formatives entre professionals de l'entitat. Un dels reptes d'aquest apartat del Pla Estratègic és aconseguir que la formació no recaigui sempre a sobre una o dues persones sinó que sigui més distribuït entre els diferents professionals de l'entitat. Aquest 2024 hem començat a experimentar una forma més distribuïda de donar les formacions.

En qualsevol cas, l'àrea de formació del pla estratègic té encara molt de recorregut.

2.2. Valoració dels plans de direcció

Cada un dels directors té definits els objectius prioritaris dins del seu àmbit de responsabilitat, que queden recollits al pla anual de cada director. Als plans pel 2024 se concretaren objectius per a cada un dels programes de l'entitat. També s'hi recolliren les responsabilitats derivades del pla estratègic que recauen a cada un dels directors, així com els objectius anuals de les àrees de l'entitat que també s'assumeixen des de direcció.

Als plans de direcció se definiren els objectius per l'any 2024 que sempre es solen dividir entre objectius de programes i estructurals de l'entitat. Aquests objectius han marcat les línies d'actuació de direcció als programes.

A 2024 volen destacar de les valoracions dels plans de direcció:

- L'intens treball, en el si de la Federació de Salut Mental, per a la millora dels serveis de salut mental (habitatge i acompanyament) i per a posar en marxa el servei de pisos compartits. Els 2024 aquestes millores no s'havien materialitzat, però s'han fet avanços tant dins la Federació com amb l'Administració Pública.
- S'ha fet una feina significativa amb la Direcció General d'Infància i Família per tal de consensuar les eines dels programes d'emancipació i posar en valor programes com

el d'acompanyament. Això ha implicat també posar esforços en el treball en xarxa amb les entitats de la FEiAB.

- S'ha intensificat la informatització de procediments i la millora d'eines digitals. Amb la nova persona a l'àrea d'informàtica s'està programant una aplicació per al registre horari i s'estan fent passes per automatitzar procediments a administració.
- L'esforç per millorar les dinàmiques dels equips i les integracions dels diferents professionals.

La valoració de cada un dels objectius dels plans de direcció és molt diversa, i queda recollida als mateixos documents on hi ha els plans. Servidor/direccio/direccio/equip direccio/ 2024 equip direcció.

Globalment, podem valorar que s'han assolit la majoria dels objectius i, quant no, avançat en el grau de consecució.

2.3. Valoració anual dels programes

De la majoria dels programes se realitzen les memòries anuals durant el primer trimestre de l'any, a on se recull la feina realitzada a l'any anterior, així com la valoració del funcionament del programa i les línies que es creu convenient abordar per l'any següent.

Les corresponents a les accions del 2024 estan a la carpeta de direcció/programes oberts/ Recollim a continuació algunes de les valoracions realitzades pels programes durant l'any 2024.

EDUCADORS FAMILIARS

Enguany s'ha treballat a 187 nuclis familiars i amb 292 menors per reduir els factors de risc i millorar les habilitats parentals dels pares.

Un aspecte que hem prioritzat aquest any és la formació dels professionals ja que és crucial en la intervenció social amb famílies amb menors en situació de desprotecció per diversos motius. Noltros volen destacar-ne 3 : Coneixement especialitzat , Habilitats comunicatives i relacionals i Promoció del benestar infantil.

Dins aquest bloc de la formació volen destacar que hem combinat dues modalitats de formació Per una banda hem tingut formacions de professionals externs (amb el finançament de FUNDAE) i per altre hem tingut formacions impartides pels mateixos professionals del programa.

Un altre aspecte que hem impulsat aquest any ha estat el treball grupal. Sense deixar de banda l'essència del programa (la intervenció a domicili de cada família) des de fa uns anys venint desenvolupant algunes accions grupals aïllades per intentar treballar determinats objectius de forma més efectiva. 2024 ha estat l'any en que hem consolidat les accions grupals com a un tipus d'accions complementàries vàlida i que aporta un valor afegit a la intervenció en el nucli familiar.

A més de la implicació dels professionals en el treball grupal, també l'equip ha impulsat comissions de feina per dur endavant tasques de grup com el desenvolupament dels qüestionaris de qualitat, ajudes per famílies, recursos didàctics i jocs o establiment d'ordre en els recursos materials i informàtics.

És necessari continuar impulsant el treball en xarxa. Tot i que en determinades situacions es fa difícil arribar a acords i molts de professionals complica la coordinació, no entenem la intervenció familiar sense un treball en xarxa amb la resta de recursos. Desgraciadament la pràctica no és tan fàcil com la teoria i habitualment el treball interinstitucional està plegat de dificultats. Una de les principals són les expectatives que tenen sobre el Servei de Menors i per extensió en el programa d'Educadors familiars. En alguns casos, aquests serveis estan cansats i esperen solucions màgiques per part nostra sense entendre que noltros som un més en un procés de treball conjunt.

Finalment el darrer aspecte que volem deixar constància a les conclusions és la problemàtica de salut mental que afecta tant als menors com als seus pares i mares. A 2024 el 28% de les 187 famílies amb les que s'ha treballat, presentaven una problemàtica de salut mental. Ens trobam amb situacions a on, tot hi haver una situació de malaltia mental bastant clara, no està diagnosticada i/o no hi ha seguiment ni recursos que estiguin treballant amb aquest usuari.

La salut mental dels pares i mares condiciona el treball de l'educador familiar i suposa un repte en el procés d'ajuda en la millora de les competències parentals.

Memòria completa a \\192.168.0.100\Direccio\PROGRAMES OBERTS\EDUCADORS FAMILIARS\Memories\Memoria EF 2024

LLAR

L'any 2024 ha suposat avenços significatius en diversos àmbits de la nostra tasca educativa i assistencial. Un dels aspectes destacats ha estat l'augment de la participació dels joves en activitats esportives i de lleure fora de la llar, mostrant una actitud més receptiva i oberta en comparació amb anys anteriors. Aquest canvi indica una millora en la seva socialització i benestar emocional. Tot i això, continua sent una preocupació l'elevat consum de dispositius mòbils i xarxes socials, fet que ens obliga a mantenir una vigilància activa i a reforçar estratègies per fomentar un ús més equilibrat d'aquests recursos digitals.

Un dels fets més rellevants d'enguany, i que valorem com un èxit, ha estat el retorn de cinc menors amb les seves famílies poc abans de la seva majoria d'edat o en arribar a aquesta. Aquest resultat és fruit del reforç de la intervenció familiar en col·laboració amb l'STIF, una tasca que ha donat els seus fruits evitant així que aquests joves hagin hagut d'accedir a recursos d'habitatge d'emancipació. Aquesta línia de treball reforça la importància de continuar apostant per la implicació familiar com a eina clau per a la reintegració dels menors.

Un altre aspecte a destacar ha estat la progressiva arribada de menors estrangers sense referents familiars, que han arribat a representar el 50% dels residents. Aquest canvi, tot i ser una novetat per al centre, s'ha integrat amb naturalitat dins la dinàmica habitual. No obstant això, ha suposat un repte per als professionals, que han hagut de formar-se per entendre les particularitats d'aquest col·lectiu i adaptar la intervenció a les seves necessitats específiques. De cara al 2025, serà essencial aprofundir en aquest aprenentatge, especialment en aspectes emocionals i afectivo-sexuals, que sovint són més difícils d'abordar per motius culturals i religiosos.

També volem remarcar que aquest any hem comptat amb un grup de joves especialment receptiu, amb una bona predisposició a participar en les iniciatives proposades pels educadors. Aquest factor ha permès avançar en el projecte de preemancipació i posar en marxa la iniciativa Desperta't, destinada a fomentar l'autonomia dels joves en la gestió dels matins i els hàbits d'aixecar-se de manera autònoma. Considerem aquesta habilitat clau per afrontar el seu procés d'emancipació amb garanties d'èxit.

De cara a l'any vinent, ens proposem consolidar aquestes línies de treball, aprofundint en la intervenció familiar, l'acompanyament als joves en el seu camí cap a l'autonomia i la formació dels equips per donar resposta als nous reptes que presenta el perfil diversificat dels residents.

Memòria completa a \\192.168.0.100\Direccio\PROGRAMES OBERTS\LLAR\MEMORIES\2024

SALUT MENTAL (ACOMPANYAMENT)

Els objectius s'han assolit de manera molt satisfactòria. El servei, es un referent per les persones amb trastorn mental i mesures judicials així com per les entitats derivants.

L'equip de treball, es un equip implicat i motivat, format per treballar amb aquest col·lectiu facilitant així, poder donar un servei de qualitat. En general es tracta d'un equip estable que facilita la intervenció i les millores, consolidant el programa..

La manera propera ,del programa, a l 'hora de vincular i de treballar amb les persones beneficiaries, la flexibilitat horària i l'apropament del servei a qualsevol lloc a on es trobin les persones (albergs, vivenda, carrer,etc) son un punt fort que facilita el contacte, vinculació i adherència al programa

Les ràtios que manegem en aquest moment son elevades quan tenim més persones que estan en llibertat que a segon grau,com ha estat aquest any. Caldria poder obtenir les millores de ràtio que s'han consensuat amb el Govern Balear quan abans.

Una vegada més ,tenim una gran llista d'espera, i moltes vegades quan fem desistiments, o be per a que ja no trobem a les persones, o han sortit en llibertat. Sempre son casos que retornen al centre penitenciari, fent l'efecte de porta giratòria que tan lluitem per a disminuir. Hem detectat nous ingressos a presó de les persones que no s'han ates.

Davant les dificultats i molt patiment dels familiars dels usuaris,l'any anterior ens varem proposar com acció de millora fer algun tipus de suport .Aquest any hem realitzat un grup durant el darrer trimestre, per donar suport,informar i orientar a les famílies. Ha estat una gran experiència que de cara al proper any voldríem continuar.

Es Pil.larí, l'habitatge que comparteixen tres usuaris del servei, enguany li hem continuat i hem consolidat aquesta manera de fer posant el pes en la millora de l'organització, més presència des de el servei d'acompanyament els resultats han estat molt positius minvant molt de problemes de convivència. De cara al proper any, pensem en que aquest habitatge sigui un servei concertat com a pis compartit, de la cartera de serveis del Govern Balear.

L'espai de Son Sardina, amb rentadora , dutxes i flexibilitat, facilita molt que les persones sense sostre del servei puguin accedir a un recurs segur, i que sigui el seu recurs referent.

Les instal·lacions, aquest any a Son sardina, com es tenia previst , varem millorar una sala més gran per fer les activitats grupals i poder tenir el material a ma. També hem comprat un forn per la activitat de ceràmica. Que ha millorat molt la qualitat de l'activitat.

Hem millorat la comunicació amb el Govern Balear,amb una coordinació fluida, i amb reunions mensuals,ha estat una millora important, aportant una visió més externa i enriquidora. També millora la coordinació amb jutjat de vigilància. Es valora com a punt fort la comunicació i coordinació amb tots els recursos necessaris

Per altra banda, destacar la necessitat de més vivendes supervisades, es veu clarament la diferencia de procés que fan les persones que tenen aquest servei, encara que tinguin moltes dificultats afegides. Les persones que queden sense habitatge,ni necessitats bàsiques cobertes, es fa molt difícil la intervenció .

Quan surten de presó i ni tan sols hi ha places als albergs de la xarxa d'inclusió,es fa molt complicada la intervenció i les persones queden en una situació d'abandonament i negligència per part de l'administració. Caldria tenir més places de albergs, i tenir alguns especialitzats en salut mental.

Memòria completa a \\192.168.0.100\Direccio\PROGRAMES OBERTS\SALUT MENTAL ACOMP\MEMORIES

SALUT MENTAL HABITATGE SUPERVISAT

La valoració del any i del projecte es molt positiva. S'han assolit els objectius de manera molt satisfactòria. Durant l'any hem estat un equip estable i això ha ajudat molt a poder assolir els objectius i creixer en les intervencions i reptes .

Creiem que un punt fort del habitatge és el fet de ser un recurs molt estructurat i amb una normativa bastant clara i definida. Treballem amb un col·lectiu que presenta dificultats per a gestionar la seva rutina diària, els límits personals i la convivència amb les altres persones. Gent amb històries de vida marcades per la falta de límits, les relacions caòtiques i la desorganització personal i familiar. Disposar d'una normativa clara i d'un horari estructurat i previsible ofereix un marc de seguretat per a ells. Això funciona com un suport extern que els permet organitzar-se, planificar el seu dia a dia i anticipar les seves tasques i responsabilitats, afavorint la creació d'hàbits, alhora que possibilita una bona convivència.

Tanmateix valorem que, el nostre, és un recurs que, tot i a la normativa i estructura esmentada, sap ser flexible i adaptar-se a les dificultats dels residents. Intentem reconduir tant les recaigudes de consum de tòxics, com els conflictes o problemes conductuals, per a que no suposin una expulsió i així no experimentin una nova experiència de fracàs. El perfil de persones que atenem han estat històricament expulsats de casi tots els recursos en els que han viscut.

Per altra banda, però no menys important, creiem que oferim una atenció molt propera i que aconseguim que l'habitatge sigui viscut com una llar, amb un ambient molt familiar que es nodreix de forts vincles entre els residents i entre aquets i l'equip educatiu . Aquest vincle esdevé un motor de canvi i un factor terapèutic essencial en el procés de rehabilitació i millora de qualitat de vida dels nostres residents.

La falta del personal suficient per a tenir la vivenda oberta als matins fa que els residents hagin d'adaptar la seva vida als horaris de tarda de la llar. Han de sortir de casa a les 8:00 del matí i no podent tornar fins les 14:00, siguin quin siguin les seves necessitats i els horaris de la seva activitat diària. Aquesta limitació de personal també és un problema quan algun dels residents està malalt o ha de quedar-se a la llar per algun altre motiu. Altrament, volem senyalar que el fet de ser un professional per torn limita la capacitat de resposta quan es donen situacions complexes (crisis personals, conflictes, consums de substàncies tòxiques, usuaris que no poden realitzar sortides sols...) .

Per altra banda, ens trobem amb que el fet de que la xarxa de salut mental no disposi de pisos amb menor supervisió que el nostre però major que els pisos autònoms, dificulta molt el procés d'emancipació dels nostres residents. Passar de tenir tanta supervisió i estructura a tenir-ne tant poca o que sigui pràcticament nul·la, a vegades suposa un abisme difícil de superar.

Memòria completa a <\\192.168.0.100\\Direccio\\PROGRAMES OBERTS\\SALUT MENTAL HAB SUPERV\\MEMORIES\\Memoria habitatge sm 2024>

EMANCIPACIÓ ACOMPANYAMENT

Durant el 2024 el Servei d'acompanyament s'ha desenvolupat segons el previst, atenent a les 145 places d'acompanyament concertades.

S'han atés un total de 251 joves (60% homes i 40% dones). D'aquests aproximadament una tercera part (33%) eren menors immigrants no acompanyants amb diferents situacions de legalitat, un 44% d'ells sense possibilitat de regularitzar la seva situació malgrat la nova legislació.

Els resultats d'aquest treball socioeducatiu han estat positius atenent als principals indicadors del programa: el nivell de compliment de la major part dels Projectes Educatius Individuals, les accions

educatives realitzades tant a nivell individual com grupal donant resposta individualitzada i integral a les principals necessitats identificades en els processos cap a l'autonomia, el grau de satisfacció expressat pels propis usuaris del Servei, la coordinació amb altres serveis i específicament el treball en equip amb els professionals de la Direcció General.

A més de les dades ja exposades a la memòria, volem destacar aquí:

- *En relació a l'entrada al servei, un any més s'han dut a terme accions de primera atenció i acompanyament en gestions bàsiques amb aquells joves extutelats que encara no son alta en el servei però fan demanda d'ajuda.*

- *En relació a la implementació de les accions del servei destacar enguany la consolidació d'un programa d'activitats grupals estables i permanentment en revisió per adaptar-les a la realitat i necessitats prioritàries dels joves.*

- *A nivell individual, el seguiment dels joves s'ha caracteritzat un any més per la flexibilitat que suposa la individualització de l'atenció amb un model de tractament centrat en la persona: la vinculació, l'acord d'un projecte d'emancipació personalitzat, l'adaptació de les estratègies a les característiques i ritme de cada jove, la revisió compartida del procés entre els professionals i amb els joves, els canvis en els perfils majoritaris (actualitzant coneixements i recursos constantment) i el propi context social del jove*

- *En relació al perfil d'usuaris, destacam:*

- *L'increment de joves que es troben en situació de sense-llarisme. Enguany hem vist com augmentava el nombre de joves que fan ús del servei de dutxa i rentadora del servei, mantenint-se en el temps.*
- *El manteniment d'un nombre significatiu de joves immigrants que fan necessària la capacitat per respondre a les seves necessitats específiques relatives als processos de regularització.*

Com a línies de treball i propostes de millora per l'any que ve:

- *Continuar optimitzant el treball conjunt amb la Direcció General i compartir d'una manera més propera la realitat de la intervenció en l'acompanyament dels joves extutelats durant els processos cap a la seva autonomia.*
- *Tenir cura dels processos de canvi que viuen els joves des del servei d'infància i família als serveis d'emancipació*
- *Facilitar l'accés al servei d'acompanyament de perfils que actualment no poden arribar o tenen dificultats per fer-ho tenint necessitat i un moment òptim en el seu procés.*
- *Mantenir l'aposta per a que es permeti l'accés al servei d'acompanyament cap a l'emancipació de joves que han passat pel servei de protecció al menor però no han arribat a ser tutela per motius diversos (declaració de risc) i estan en un procés d'emancipació amb necessitat de suport socioeducatiu com a mateix col·lectiu vulnerable.*
- *Treballar conjuntament amb les diferents administracions per generar alternatives habitacionals per als joves que ja estan preparats econòmicament i personalment per accedir a un espai de vivenda propi però queden bloquejats per la situació insostenible del mercat de la vivenda. Per exemple facilitar l'accés a pisos de lloguer per compartir.*
- *Donar una resposta específica per cobrir les necessitats bàsiques de joves que estan en situació d'exclusió social (sensellarisme) atenent a la seva major vulnerabilitat.*

EMANCIPACIÓ HABITATGE

Durant el 2024 el Servei d'habitatge d'emancipació s'ha desenvolupat segons el previst tenint en compte el significatiu increment del nombre de places entre finals de 2023 i principis d'aquest 2024: s'ha passat de 30 a 58 places, gestionant-se un total de 14 pisos.

L'obertura d'aquests pisos ha suposat una important inversió de temps i material per completar el seu condicionament bàsic i poder començar a fer-ne ús.

S'han cobert la totalitat de les places durant tot l'any 2024, a mesura que es varen acabar d'obrir els pisos a principis d'any.

En total, al servei d'habitatge d'emancipació (contracte i concert) s'han atès a un total de 75 joves (17% dones i 83% homes):

- Concert: 35 joves (9 dones i 26 homes)
- Contractes: 40 joves (4 dones i 36 homes)

D'aquests, un nombre molt elevat, el 77%, eren menors immigrants no acompanyants ("MENAS") amb diferents situacions de legalitat, alguns d'ells sense possibilitat de regularitzar la seva situació.

Els resultats d'aquest treball socioeducatiu han estat positius atenent als principals indicadors del programa: el nivell de compliment de la major part dels Projectes Educatius Individuals, les accions educatives realitzades tant a nivell individual com grupal donant resposta individualitzada i integral a les principals necessitats identificades en els processos cap a l'autonomia, el grau de satisfacció expressat pels propis usuaris del Servei, la coordinació amb altres serveis i específicament el treball en equip amb els professionals de la Direcció General.

A més de les dades ja exposades a la memòria, volem destacar aquí:

- *L'obertura dels pisos (entre desembre de 2023 i febrer de 2024) ha suposat una inversió molt important en diferents nivells: S'ha treballat molt per començar d'una manera funcional i positiva amb tots els actors implicats, des dels propis joves, l'administració, el contexte social dels pisos, el propi equip, les altres entitats... fins a la preparació estructural i material (equipament) dels pisos, equipament i funcionament bàsic.*
- *Arrel d'aquesta ampliació l'equip d'habitatge ha hagut de fer un esforç conjunt per adaptar la seva organització a aquesta nova realitat, per tal d'optimitzar recursos i processos.*
- *S'ha realitzat amb l'equip un treball molt específic de millora metodològica, revisant les etapes d'estadia als pisos i la implementació dels projecte educatiu (objectius i estratègies) a cada una d'aquestes etapes.*
- *En relació a la implementació de les accions del servei, destacar aquí l'orientació de tot l'equip cap a l'acompanyament al jove i a la dinàmica de convivència en els pisos, per damunt de les qüestions més organitzatives o relatives a les noves estructures.*

SUPORT

La valoració de la intervenció realitzada durant el 2024 és molt positiva, tant per la consolidació del programa dins del sistema de protecció del/la menor, com per la feina realitzada en conjunt amb els diferents professionals del Servei d'Infància i Família de l'IMAS.

Durant el 2024, hem treballat amb 424 menors, amb diferents nivells d'intervenció i tenint en compte que si bé la quantificació es realitza pel nombre de menors atesos amb expedient al Servei d'Infància i Família, la intervenció es duu a terme contemplant tots els membres de la unitat familiar i adaptant-nos a les diferents realitats de les famílies (275 en total): intervenció als domicilis de tota la illa, progenitors separats i noves situacions familiars, menors amb varis nuclis de convivència, germans sense expedient amb els que també s'intervé, figures referents fora del nucli de convivència, etc.

Els destinataris del nostre programa han continuat mostrant un perfil heterogeni: famílies de llarga permanència al servei d'infància i família per garantir el compliment d'unes condicions bàsiques de funcionament familiar i indicadors de protecció, diligències prèvies per comptar amb una informació i valoració més completa, famílies amb dificultats lligades a carències socioeconòmiques per facilitar i fomentar la relació amb recursos comunitaris i xarxes de suport, tancaments d'altres programes com els educadors familiars per al manteniment dels canvis amb un seguiment de continuïtat i consolidació dels canvis, famílies en processos de tancament d'expedient per acabar de valorar tots els indicadors i factors de risc, casos amb necessitat d'un professional centrat en la intervenció al context del/la menor per tasques concretes, intervencions amb casos específics des de la secció d'urgències per donar una resposta més ajustada a la realitat d'aquestes famílies, etc.

Amb tots aquests perfils es valora positivament la utilitat de mantenir un educador de suport que faciliti una informació més ampla i detallada de la vida familiar, de l'evolució dels objectius de feina, de la relació amb els serveis comunitaris que compensin les carències de les famílies... a la vegada que conjuntament amb el tècnic referent i altres professionals implicats, va treballant de manera transversal, durant les seves visites i acompanyaments, les línies educatives que s'acorden.

Durant aquest període, la intervenció socioeducativa implementada per l'assoliment dels objectius previstos al projecte i als plans individualitzats s'ha centrat en treballar per a la millora/resolució de dificultats socio-familiars relacionades amb diferents habilitats parentals, destaquem:

- *El treball amb dificultats a l'àmbit escolar: amb un 78% dels casos s'ha intervingut en qüestions directament relacionades amb el seguiment escolar. En aquest sentit la línia d'intervenció a la secció d'urgències amb casos d'absentisme ha augmentat encara més la intervenció en aquest àmbit.*
- *Els hàbits i rutines familiars: amb un 66% dels casos s'ha intervingut per acordar i establir uns hàbits positius dins del funcionament diari de les famílies i les rutines dels menors.*
- *Els límits i normes que son un tema relacionat on també s'ha de treballar des de la comprensió de la seva importància i la possibilitat de que no siguin motiu de malestar, per arribar a l'establiment d'acords ajustats al procés maduratiu dels/les menors, consistència dels acords, etc. han estat presents al 56% dels casos.*
- *La supervisió dels menors: amb un 57% dels casos s'ha intervingut per a millorar la capacitat parental d'entendre i tenir cura de les necessitats dels menors així com de la seva protecció.*
- *La gestió emocional: amb un 55% dels casos (amb els propis menors o amb els membres de les seves famílies), s'ha treballat la capacitat de gestionar les pròpies emocions i la seva expressió funcional, especialment respecte a la canalització de emocions negatives en les relacions familiars.*

Per altre part, cal assenyalar la importància de la intervenció realitzada amb altres recursos i serveis comunitaris, per a l'assoliment dels objectius relatius a l'activació dels mateixos, el treball en xarxa i

l'enfortiment dels llaços amb l'estructura comunitària per donar una resposta de continuïtat a les dificultats de les famílies.

Amb un 81% de les famílies s'han donat derivacions i treball professional amb recursos comunitaris tal i com es descriu a l'apartat de la intervenció realitzada.

Com a reptes per l'any vinent, tenim una fita destacada: davant la finalització del contracte actual cal acordar amb l'IMAS la millor manera per donar continuïtat i estabilitat a un servei que amb aquests anys de trajectòria ha demostrat la seva utilitat des de la pràctica amb una valoració positiva dels principals actors implicats.

Mantenim l'aposta per treballar des de la flexibilitat que ha definit aquest programa i suposa un dels valors més destacats per part dels tècnics i caps del Servei d'Infància i Família. Treballar per a que un servei i una metodologia cada vegada més definits mantengui un tarannà flexible que s'adapti de la manera més òptima a les necessitats socioeducatives dels casos i els objectius cercats per part del Servei d'Infància i família. La reformulació conjunta de la metodologia d'atenció als casos d'absentisme per no deixar de donar una resposta funcional i ajustada a la realitat canvia és un exemple.

Per últim, fem menció específica de la línia d'intervenció amb casos d'absentisme des de la secció d'urgència pel seu volum i significació. Arrel dels bons resultats, de cara a 2025 es preveu formalitzar el canvi en la metodologia d'atenció a aquests casos.

Memòria completa a : \\192.168.0.100\Direccio\PROGRAMES_OBERTS\PROGRAMA_EDUCADORS_SUPPORT_COVID\MEMORIES INFORMES\2023\MEMORIA ANUAL SUPORT 24

SERVEI D'ORIENTACIÓ PROFESSIONAL

La duració del projecte anual ha comprès de març de 2024 a febrer del 2025 i en aquest període s'ha fet una primera valoració amb 376 persones i s'han donat d'alta al Servei 304 usuaris, d'ells 261 són homes i 42 dones, i 1 persona transgènere. El total d'insercions laborals ha estat 207, amb un total de 115 usuaris insertats de les quals 93 han estat homes i 22 dones.

S'han realitzat 69 insercions formatives tant a ensenyaments reglats com no reglats.

Altres fets que han marcat el desenvolupament d'aquest any són:

- Treball en xarxa i coordinació: el treball amb xarxa segueix essent un dels punts més importants de la tasca que realitzem, especialment amb el centre penitenciari i el centre d'inserció social.

Amb ambdues administracions la relació és molt àgil, fluida i professional. Facilitant que es puguin dur a terme itineraris personalitzats de manera conjunta i acordada. Cal dir que durant aquest any s'han produït modificacions en horaris de permanència dins el centre d'inserció (CIS) que a dia d'avui no han interromput el desenvolupament de la nostra tasca, si bé és cert que alguna restricció d'horari de sortida ha dificultat l'accés a determinades ofertes de feina del sector de l'hoteleria.

De la mateixa manera, hem posat especial èmfasi als participants que accedeixen al Servei des de segon grau. Valorem la necessitat de començar a intervenir abans amb itineraris individualitzats posant més la mirada en donar continuïtat un cop arribin a tercer grau incidint sobretot en aquells aspectes que un cop surten en semillibertat és més complicat intervenir per tot el que els suposa la sortida (feina, necessitats ecc, temps de lleure...).

Així mateix continuem coordinant amb tots els recursos comunitaris implicats als diferents itineraris, ja siguin recursos salut, vivenda, ocupació del temps, formatius, serveis socials.

- La bonança que mostra el mercat laboral els darrers anys facilita la consecució de molts processos d'inserció però posa de manifest la importància de fer intervencions dirigides sobretot a mantenir els llocs de feina. No obstant, també seguim prestant especial atenció a molts dels participants del Servei

que requereixen d'una preparació prèvia de competències transversals i de fer itineraris formatius per a poder tenir millor grau d'empleabilitat ja que una gran taxa de participants no compta amb formació i gairebé no té experiència laboral o amb molta inestabilitat.

- Continuem treballant per establir acords de col·laboració amb empreses i fidelitzar aquests compromisos, facilitant així poder desenvolupar una tasca més propera i eficient on es generino oportunitats i adaptacions per als nostres usuaris. Tant és el cas que amb determinades empreses s'han fet adaptacions d'horaris per poder conciliar amb càrregues familiars o tractament a recursos externs i disseny de llocs de feina segons les necessitats i interessos. S'han fet accions amb 33 empreses.

3. Valoració de les Oportunitats de millora detectades al 2024

Pel que fa a les OPORTUNITATS:

- Concertació del servei de suport al menor i família amb l'IMAS (l'actual contracte finalitza el mes de novembre de 2025): el 2024 els directors tècnics dels programes de suport al menor i educadors familiars han treballat amb l'IMAS les possibilitats de concertació del servei de suport. Al llarg de 2025 es continuarà aquesta tasca.
- Concertació del servei d'atenció en domicili compartit per a persones amb diagnòstic de salut mental: el 2024 s'han treballat qüestions tècniques i el mòdul econòmic. Tot i que no s'ha acabat de tancar, especialment per la returada que ha suposat l'acord salarial de discapacitat per l'administració, havent de revisar els preus de tots els serveis concertats. El Grec ja compta amb un habitatge per a la concertació d'aquest servei i es troba en recerca activa d'un segon domicili.
- Millora dels plecs i preus dels serveis d'habitatge i acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental. Igual que en el cas anterior, la modificació de les taules salarials han suposat una returada de les negociacions. En aquest cas, ja sabem que la revisió de preus es centrarà únicament en l'aspecte salarial i la resta de qüestions que sol·licitàvem queden desestimades (alimentació, lloguers, despeses indirectes, etc.). Al llarg de 2025 es tancaran aquestes qüestions.
- Adequació o canvi de local per al Servei d'Orientació Laboral: hem fet una recerca intensiva de possibles locals alternatius per comprar o llogar (preferiblement comprar) i s'ha trobat un local de la Seguretat Social que ha sortit a subhasta a principis de 2025. En el moment d'elaboració d'aquest informe el Grec compta amb l'adjudicació provisional del local després de la subhasta pública.
- Estabilització d'algunes de les intervencions en medi obert: algunes es renoven semestralment. Una d'elles (Esporles) es troba en procés de licitació, per tant, es preveu que el 2025 ja estigui contractada, les d'Alcúdia continuen en reconeixement de deute però amb pressuposts anuals en lloc de semestrals.
- Ampliació de les places concertades del servei d'acolliment residencial bàsic per a menors: l'IMAS, el 2023, va compartir amb la FEiAB la necessitat d'ampliar places d'aquest servei i, per 2024, el Grec es va proposar l'ampliació del concert si s'aconseguia equipament adequat. S'ha fet recerca d'habitatges, però no s'ha trobat res a l'abast de les nostres possibilitats. En qualsevol cas, l'IMAS ha redirigit els seus esforços cap als centres de primera acollida.
- Millora de les condicions de subvencions i contractes des d'EAPN: aquesta línia de treball ha estat bastant aturada el 2024. La Comissió d'EAPN s'ha reunit en algunes ocasions (poques) i la feina no ha estat gaire profitosa ni estructurada.

- Treballar en xarxa (altres entitats i AAPP) per la modificació de la legislació de concerts (permetre les provisions d'indemnització com a despesa i un petit percentatge del benefici) i la possibilitat de concertar serveis i no places: a les xarxes es té present aquesta idea i es va treballant amb algunes d'elles (especialment amb la Federació de Salut Mental), però no s'ha treballat amb administracions ni s'ha fet cap pla de feina per a materialitzar els canvis.
- Millorar les condicions del Conveni Singular amb l'Ajuntament de Palma aprofitant que per octubre de 2024 s'havia d'activar la pròrroga del Conveni: s'ha treballat molt amb l'Ajuntament de Palma per a millorar les condicions del Conveni Singular i després de diversos mesos de negociació, donat que no hi havia previsió d'acord a curt termini, l'Ajuntament ha optat per actualitzar els preus del mòdul econòmic, modificar lleugerament els mecanismes de seguiment tècnic del Conveni, i prorrogar els acords durant dos anys mentre es prepara la concertació.

Pel que fa als RISCOS:

- Distància entre les taules salarials del conveni estatal d'acció social i les del conveni autonòmic de menors: aquest risc continua damunt la taula i, tot i que s'estan fent esforços i avanços en la negociació del conveni autonòmic d'acció social, la bretxa que continua existint entre els dos convenis suposa que l'entitat no es pugui presentar a determinades licitacions.
- Diferència salarial entre el personal del Servei d'Orientació concertat amb el SOIB i la resta de personal de l'entitat: el risc de que aquesta diferència s'ampliï en el temps s'ha reduït considerablement després de conèixer que el SOIB no té intenció de revisar el mòdul econòmic a partir de les despeses de personal, sinó que vol aplicar pujades percentuals al preu/plaça a partir del que diu un Reglament Europeu. Pel moment, la diferència salarial es redueix a mida que el conveni de menors puja i el complement SOIB minva. En qualsevol cas, és una qüestió a tenir en compte de cara a les futures pròrroques del servei.
- Competència amb empreses privades a les licitacions de serveis en medi obert: aquest risc varia en funció de la fórmula que s'utilitzi per a la puntuació de l'oferta econòmica. Les licitacions que s'han publicat al llarg de 2024 han donat més pes a la part tècnica i, per tant, tot i que s'hi han presentat empreses privades no ha suposat la pèrdua d'avantatge competitiu. En qualsevol cas, cal destacar que de cada vegada més empreses privades s'interessen per aquestes licitacions.
- Riscs de tresoreria associats a les oportunitats d'inversió: tot i que la situació del Grec en quant a liquiditat és raonablement bona, s'ha de tenir present la necessitat de comptar amb finançament extern si es realitzen noves inversions. Donat que es compta (a data de realització del present informe) amb l'adjudicació provisional del nou local a la subhasta de la Seguretat Social, s'estan valorant diferents instruments de finançament per no comprometre la tresoreria de l'entitat.

4. Informe de les enquestes de satisfacció d'usuaris i retroalimentació de les parts interessades

4.1. Usuaris

Durant l'any 2024 estava previst realitzar qüestionaris de satisfacció a 5 dels programes de l'entitat durant el darrer trimestre de l'any, encara que enguany el programa de presó no n'ha realitzat un de propi: el SOIB n'ha dissenyat un de general pels diferents Serveis que te concertats, que és el que s'ha administrat als usuaris. S'està pendent de que comparteixin els resultats. La resta de qüestionaris s'han realitzat en el termini corresponent i s'han elaborat els corresponents informes. De forma general dir que el grau de satisfacció dels usuaris dels diferents programes és alt.

Llar:

- ✓ *Enguany, la nota del centre continua sent bona (3.70 sobre 5). Si la comparam amb l'any passat la puntuació ha disminuït lleugerament passant del 4.05 al 3.70 mencionat. En general, hem vist com diversos ítems davallaven algunes dècimes però, amb l'excepció de les activitats de la llar i els horaris dels joves que més abaix comentarem, continuen sent puntuacions bastant elevades que ens donen tranquil·litat amb la feina que fem.*
- ✓ *Ens preocupa que la sensació de seguretat dels menors a la llar hagi baixat al 3 quan l'any anterior era de 5. És cert que, amb l'excepció de l'any passat, històricament no sol ser un ítem que tenguí una valoració tan elevada per part dels joves, però la davallada de 2 punts de cop ens resulta significativa. Els joves expressen que senten la llar com un espai segur, endreçat, net i que els fa sentir còmodes i acollits, però el fet de que recentment hi hagués hagut alguns robatoris pot haver influït en aquest descens de puntuació. En aquest sentit l'equip ha de continuar fent feina per a que la llar tenguí la màxima percepció possible de que és un espai segur per als adolescents.*
- ✓ *Altres valors que es mantenen elevats són el menjar, la roba, les habitacions i els espais comuns que es mouen amb valors entre el 4 i el 4.5 sobre 5. Veiem que l'ítem de la roba, al qual sempre se li han atorgat puntuacions més moderades a la llar continua amb una valoració molt elevada, igual que l'any passat. Hem de dir que no hem canviat la nostra política de compres de roba, es compra allò que necessiten per a cada moment de l'any i dins un pressupost determinat mirant d'evitar greuges comparatius entre els menors.*
- ✓ *L'orientació que reben per als seus estudis i la claredat del seu pla de feina (4), sense arribar a la màxima puntuació sí que obtenen uns resultats que expressen un alt nivell de satisfacció per part del joves residents.*
- ✓ *Els aspectes que pitjor puntuació reben són els horaris de la llar per als joves (2.5) i les activitats que s'ofereixen en el temps d'esbarjo (2). Els joves afirmen que els horaris són massa restrictius i que no els deixen temps lliure per a les 'seves coses'. També assenyalen que volen ser informats de les activitats amb antel·lació suficient per a poder organitzar-se.*
- ✓ *Finalment, els joves, com l'any passat, tornen a atorgar una puntuació general elevada (4 sobre 5) respecte de l'atenció que reben en el centre i que és, sens dubte, un estímul que ens anima a continuar.*

Educadors Familiars:

- ✓ *A manera de resum, podem qualificar el grau de satisfacció molt alt, ja que la gran majoria de famílies qualifiquen amb SEMPRE/QUASI SEMPRE les diferents afirmacions. Són minoritàries les respostes de SOVINT o POQUES VEGADES. Valorem com a residual per la poca afluència de respostes que indiquen com a POQUES VEGADES.*
- ✓ *En general les famílies descriuen la relació amb la figura de l'educador/ora familiar amb paraules positives. Les tres més escollides per les famílies han estat "confiança, suport, sinceritat". En una única enquesta s'ha marcat la paraula irrespectuosa.*
- ✓ *Destaca com cap de les famílies ha valorat que no han observat canvis en el seu nucli familiar. Els resultats més valorats per aquesta pregunta són:*
 - ✓ *L'organització familiar ha millorat.*
 - ✓ *Tenim més consciència del problema i de la nostra realitat.*
 - ✓ *Comprenem més les necessitats dels nostres fills/es.*
- ✓ *La majoria dels menors expressen que la intervenció del Programa ha estat positiva per ells i/o en el si de la família. Les més valorades serien; "Ha ajudat a que em trobi millor" i "M'he sentit a gust amb la seva feina" i "M'ha ajudat a veure alguns errors meus".*
- ✓ *La versió digital de l'enquesta facilita molt la sistematització dels resultats. No obstant, la participació continua essent baixa i cal pensar més opcions per estar més a prop de les famílies.*
- ✓ *Des de la comissió d'Enquesta de Satisfacció plantejem continuar amb les propostes de millora suggerides en anys anterior donat que la tendència és de millora.*
 - ✓ *Valorar la possibilitat de millorar el seguiment de l'emplenament dels formularis, aprofitant una visita per tal de poder-lo complimentar mentre l'Educador/a està present, però sense interferir en la voluntarietat de les respostes.*
 - ✓ *Modificar el document per donar l'opció a les famílies a clicar una opció que indiqui que no volen respondre al formulari.*
 - ✓ *Dedicar temps de qualitat a la difusió de l'enquesta. Entre l'equip d'EF, anar-ho recordant als espais de trobada de l'equip. Sobretot pels casos tancats al llarg de l'any.*
 - ✓ *Seguim recomanant començar a repartir les enquestes durant el mes de novembre (després dels primers mesos de curs escolar i abans de Nadal) amb data límit Gener.*

✓ **Emancipació (Acompanyament)**

Com cada any, a final de 2024 vàrem passar el qüestionari de satisfacció als joves del programa. Al igual que anys anteriors ho hem fet de forma online per facilitar les respostes dels joves i el seu anonimat.

El qüestionari consta de 13 preguntes que han de valorar de 1 a 5, a més de la possibilitat d'afegir comentaris. Fruit de les respostes obtingudes volem destacar:

- ✓ *La mitjana de les respostes és alta en general. Pel que extrapolam que el nivell de satisfacció dels usuaris és alt.*
- ✓ *Tot i que totes les puntuacions a les preguntes són altes, destaquen: el respecte dels professionals, la motivació d'aquests, la bona comunicació, el suport constant i la capacitat de ser propers a les seves necessitats. Així mateix recomanarien el servei a un amic i el consideren útil per al seu procés d'emancipació.*
- ✓ *L'aspecte pitjor valorat amb diferència respecte a les altres preguntes és l'ajuda que dona el programa a trobar vivenda. Els propis tècnics es troben la frustració de no poder donar una resposta adient a aquesta necessitat tenint en compte que la situació de l'accés a la vivenda a la nostra comunitat és un greu problema generalitzat i més a més amb el perfil de joves amb el que treballem. És de sobra conegut com des de fa anys, a Mallorca es dona una conjuntura econòmica que afecta al mercat immobiliari provocant una pressió a l'alça dels preus i una manca d'oferta. Aquest fet afecta a tots els col·lectius i especialment als joves amb pocs recursos i encara més als joves immigrants pels prejudicis als que estan sotmesos. El programa utilitza els serveis habituals especialitzats en la recerca d'habitatge a més d'altres recursos més informals i el treball amb habilitats que poden millorar les possibilitats de trobada. Així mateix tal i com s'assenyala al quadre resum de puntuacions, tant aquest ítem com el d'inserció laboral estan condicionats perquè no és un objectiu que es treballi amb tots els joves que han contestat per la pròpia situació del jove (de vegades ja fent feina, o sense papers, o formant-se), però l'han valorat igualment sesgant el resultat per baix.*
- ✓ *Pel que fa a les respostes obertes volem destacar les valoracions positives de la feina dels professionals. També hi ha aportacions sobre la necessitat de posar serveis complementaris com la vivenda o formacions.*

Informe complet a \\SERVIDOR\Direccio\PROGRAMES OBERTS\EMANCIPACIO\MEMORIES\2024

Emancipació (Habitatge)

Com cada any, a final de 2024 vàrem passar el qüestionari de satisfacció als joves del programa. Al igual que anys anteriors ho hem fet de forma online per facilitar les respostes dels joves i el seu anonimat.

El qüestionari consta de 8 preguntes que han de valorar de 1 a 5, a més de la possibilitat d'afegir comentaris.

Aquest qüestionari s'ha passat indistintament a tots els habitatges que gestionam des del GREC, tant els de concert com els de contracte.

A continuació exposam la mitjana obtinguda en les diferents respostes (no hi ha hagut comentaris més enllà de frases d'agraïment):

ITEMS AVALUABLES	MITJANA
<i>Valora el estado de la vivienda (sala , habitaciones, cocina, baño)</i>	4,5
<i>Valoración general del barrio y del edificio (localización, transporte, equipamientos, vecinos...)</i>	4,2
<i>Valora el orden y la limpieza durante tu estancia</i>	4,3
<i>Valora tu relación y convivencia con tus compañeros</i>	4,7
<i>Valora tu relación con el educador/a referente</i>	4,7
<i>Valora el apoyo educativo recibido durante tu estancia en el piso</i>	4,5
<i>Conoces los objetivos de tu PEI</i>	4,3
<i>Valora el grado de cumplimiento de los objetivos de tu PEI</i>	4,4

Informe completat a \\SERVIDOR\Direccio\PROGRAMES OBERTS\EMANCIPACIO\MEMORIES\2024

4.2. Altres Clients

IMAS: Com en anys anteriors, s'ha continuat treballant de manera coordinada a nivell polític i tècnic per a la millora dels serveis.

Això implica col·laborar en la definició de les polítiques i estratègies per a la prestació dels serveis, establir protocols i procediments per als diferents serveis, i assegurar una comunicació fluida entre els diferents actors implicats.

El 2024 s'ha intensificat la feina pel que fa als procediments dels serveis d'acolliment residencial, una iniciativa impulsada per l'IMAS a la que han estat convidades totes les entitats amb qui tenen concertat aquest servei. També s'ha fet una feina intensa amb IMAS i Govern Balear per tal d'abordar el problema que suposa la falta de places als serveis d'habitatge cap a l'emancipació. A finals de 2024 hi havia més de 50 menors amb pròrroga perquè no tenien alternativa residencial als centres de menors i tampoc plaça al servei d'emancipació. Valoram molt positivament el posicionament de l'IMAS, que ha donat pròrrogues a tots els menors (amb el cost que això suposa) mentre es cerca la solució juntament amb la Direcció General de Menors i Família.

Conselleria de Benestar Social del GB, direcció general d'atenció a la dependència: Com l'any passat s'ha fet prou feina amb ells, però els avanços no son significatius. Ja a la memòria de 2023 es va destacar que, malgrat hi ha bona relació amb aquesta administració se'ns fa difícil que entenguin el nostre punt de vista. Aquesta qüestió continua present, però, a més, a causa de l'acord salarial del conveni de discapacitat i del lideratge de FOQUA dins el sector de la discapacitat, la negociació de preus dels serveis que s'ha desenvolupat des de mitjans de l'any 2023 s'ha vist anul·lada. Per tal de compensar la pujada salarial del conveni, FOQUA i UNAC varen pactar amb l'Administració un increment del 7,58% del preu/plaça de tots els serveis, de manera que qualsevol altra negociació de preus va quedar aturada. Donat que en dos dels serveis de salut mental a més de revisió de preus és necessari actualitzar les ràtios a la nova cartera de serveis, les negociacions continuaran el 2025.

Conselleria de Benestar Social del GB, direcció general de Menors i Família: la feina amb aquesta direcció general està implicant molts d'esforços per part del Grec i de la FEiAB. El 2024 s'ha treballat per millorar algunes eines de seguiment i avaluació dels programes i la intervenció, però es deixa veure la falta de confiança en els programes per part de la direcció general. Hi ha entrebancs per a l'ampliació de places del servei d'habitatge d'emancipació i hi ha hagut desacords en la licitació del contracte de 8 places que actualment gestionam (habitatge de Sa Pobla i Es Pil·lari). Aquest any s'ha caracteritzat per la necessitat de dur a terme un treball intens per part de les entitats cercant una coordinació funcional amb la Direcció General insistint en treballar conjuntament per donar resposta als problemes i reptes als que s'ha de fer front de manera urgent: llistats d'espera i pròrroques insostenibles, manca de previsió i responsabilització per atendre les necessitats actuals, impossibilitat de trobar alternatives habitacionals per l'emancipació dels joves, renovacions de serveis, etc.

Conselleria de Salut del GB, PADIB: durant el 2024 s'ha estat esperant la publicació del contracte per a la intervenció al mòdul de joves del centre penitenciari, però no s'ha arribat a publicar. Tot i que sembla que consideren que el projecte és d'interès els procediments administratius per a la formalització del finançament dificulten l'organització adequada del projecte (a nivell de recursos). El PADIB manté que està treballant en la licitació i espera publicar-la el 2025.

SOIB de la Conselleria de Treball i Formació: malgrat que la relació es bona sempre es difícil fer feina amb ells per l'excés de burocràcia i la dificultat d'enteniment de les necessitats de la nostra intervenció. El primer període del concert (de l'1 de març de 2023 al 28 de febrer de 2025) la càrrega burocràtica no ha minvat gaire. S'ha començat a utilitzar una plataforma per a la gestió documental que, en principi, havia de millorar els procediments però ens trobam amb problemes per a la introducció i explotació de les dades, es dupliquen feines i la necessitat de fer millores en l'aplicació sobre la marxa dificulta, en ocasions, l'intercanvi d'informació. L'1 de març de 2025 s'ha d'activar la pròrroga del concert per dos anys més i genera certa preocupació la falta d'agilitat d'aquesta administració, ja que dubtam que els tràmits estiguin fets a temps (a 31 de desembre de 2024 no se'n té coneixement oficial de l'activació de cap procediment). La feina des de la xarxa d'inclusió EAPN ha continuat el 2024, especialment, en relació amb els serveis concertats per a joves i la millora d'eines i procediments amb el SOIB (s'han treballat propostes internament, a l'espera de que el SOIB posi l'espai per compartir-les).

Ajuntament d'Alcúdia: el 2024 ha continuat la intervenció de servei socioeducatiu iniciada el mes d'agost de 2022. A partir de l'1 d'octubre s'ha ampliat en una professional més a jornada completa, passant de 3 a 4. Aquest Ajuntament ha posat en marxa dos serveis més al llarg de 2024: la intervenció de patis oberts amb dues persones a mitja jornada i el servei municipal d'intervenció psicopedagògica amb tres professionals a jornada completa. Les tres intervencions en troben en reconeixement de deute i l'Ajuntament treballa per la seva licitació.

Ajuntament de Campos: El mes de febrer de 2024 varem tenir coneixement de l'adjudicació de la nova licitació d'aquest servei al GREC. Fins aquest moment, la intervenció comptava amb una professional a jornada completa i, a partir de la posada en marxa de la nova licitació, s'ha ampliat el servei amb una segona professional a jornada completa. Aquest contracte té una durada inicial de 2 anys, amb possibilitat de prorrogar 2 anys més any a any.

Ajuntaments de Deià i Fornalutx: Seguim funcionant amb contractes menors i de moment no tenim notícies de que s'estigui preparant una licitació. Valoren la feina que fa l'educadora a ambdós municipis i nosaltres estam contents amb el tracte i la relació aconseguida amb la referent. El 2024 s'ha mantingut el servei de dinamització juvenil als dos municipis, en el cas de Deià durant tot l'any i en el cas de Fornalutx durant 10 mesos, en ambdós casos amb una persona contractada a 8 hores setmanals. La Taula Comarcal Contra la Violència de Gènere (intervenció compartida entre Sóller, Deià i Fornalutx) no es va activar el 2024.

Ajuntament de Lluçmajor: el 2024 s'ha executat el darrer any de pròrroga del contracte inicial (amb 5 professionals) i s'ha signat una ampliació amb 2,5 persones més. Tant la pròrroga com l'ampliació finalitzen el 17 de gener de 2025 i no ha estat possible, per terminis administratius, que el nou contracte estigui llest a temps. En tot cas, la licitació s'ha publicat dins el 2024 i ha sortit amb 8 professionals a jornada completa. A data d'elaboració del present informe el Grec compta amb la proposta d'adjudicació de la licitació. Donat que no s'ha presentat cap altra empresa (suposam que per les condicions de la publicació, que va suposar dificultat en l'accés a la mateixa a través de la Plataforma de Contractació del Sector Públic), no es preveuen dificultats per a que el Grec sigui adjudicatari definitiu del contracte.

Ajuntament de Palma: les dificultats durant les negociacions de les pròrrogues i les reticències a incorporar les propostes de les entitats han fet que la relació sigui més distant amb el personal encarregat de la gestió del Conveni. Es mantén la sintonia amb els i les tècniques d'intervenció de l'Ajuntament. Es viuen, sovint, dificultats amb la part administrativa del conveni. Sembla que l'Ajuntament no comprèn que algunes de les entitats tenim dificultats (o impossibilitat) d'adaptar-nos als terminis que proposen, que són molt ajustats. El 2024 una persona d'administració ha participat a les Comissions de Seguiment a les que s'havien de tractar qüestions econòmiques, especialment, si hi havia desviacions entre partides pressupostàries. Aquesta presència es mantindrà el 2025.

Ajuntament de Sóller: el 2024 l'Ajuntament ha tret la licitació del servei socioeducatiu amb dos professionals a jornada completa i el Grec ha resultat adjudicatari. També se'ns ha adjudicat el Programa de Patis Oberts amb dues persones a mitja jornada durant 9 mesos a l'any i durant 4 anys (2 inicials i 2 de possible pròrroga). No ha estat possible, tot i que l'Ajuntament hi tenia interès, treure conjuntament les licitacions del servei socioeducatiu i Patis Oberts. La relació amb ells sempre ha estat, i continua essent, de col·laboració i reconeixement.

Ajuntament de Valldemossa: Aquesta intervenció encara que sembla que es valorada per serveis socials, té uns plecs amb qüestions que voldríem millorar. El 2024 s'ha executat la darrera pròrroga del contracte. Al mes de maig de 2025 finalitza l'actual contracte i a la data de redacció d'aquest informe encara no ha sortit la nova licitació per donar continuïtat al servei.

Fons Menorquí de cooperació: de continuïtat amb l'exposat a l'informe de 2023, el Fons Menorquí de Cooperació ha mantingut la intervenció realitzada al pis per a dones amb una professional amb una jornada d'11 hores setmanals, però no ha reprès la intervenció comunitària que es va desenvolupar fins 2023, ja que consideren que la falta d'implicació per part de l'Ajuntament de Ciutadella és un problema per a l'estabilitat d'aquest projecte.

Ajuntament d'Esporles: el 2024 s'ha continuat prestant el servei amb una professional a jornada completa en reconeixement de deute. Es va publicar la licitació del servei el mes de setembre, però amb algunes condicions que l'entitat no podia assumir. Ja que la licitació va quedar deserta, es tornarà a publicar a principis de 2025. És d'interès per l'entitat continuar amb aquesta intervenció.

Ajuntament d'Es Castell: com es va comentar a l'informe de l'any 2023, aquesta intervenció va finalitzar per abril de 2024 ja que l'Ajuntament ha incorporat la figura de l'educador/a de carrer a nivell intern i agafarà el testimoni d'aquesta intervenció, tot i que no amb el mateix nivell d'intensitat.

Fundació La Caixa, l'entitat privada que més serveis ens financia: els serveis comunitaris de CaixaProinfància i els serveis d'ocupació "Incorpora" (amb els subprojectes Incorpora clàssic, punts formatius i servei d'autocupació incorpora) i "reincorpora", el servei "sempre acompanyats", els Tallers Treballant en Digital i altres aportacions a programes com el Servei d'Habitatge per a Persones amb Diagnòstic de Salut Mental. La relació segueix amb les mateixes particularitats plantejades a les altres revisions anuals.

En general estam satisfets en com van evolucionant les nostres relacions amb els clients i pensam que l'esforç que realitzam any rere any van donant els seus fruits. Creiem que hem sabut generar confiança en la majoria d'institucions, primer pas i fonamental per aconseguir que es posin en marxa projectes d'intervenció adequats a les persones en situació de vulnerabilitat social de la nostra comunitat autònoma.

SOCIS

No hi ha hagut accions especials amb els socis l'any 2024 ni es plantegen per al 2025. Si que és significatiu sobre la implicació de la junta directiva en les qüestions estratègiques de l'entitat, ja que s'han posat en marxa 4 comissions de feina que estan abordant àrees especialment rellevants per l'entitat: codi ètic, forma jurídica, model de presa de decisions i avaluació de l'equip de direcció.

TREBALLADORS

Al 2023 hem tingut una mitja de 179 treballadors, 5 més que a l'any anterior. El perfil de la plantilla continua essent una combinació de gent amb molta experiència i altre molt jove que s'ha incorporat a l'entitat en els darrers anys.

A dia d'avui es compta amb un Comité d'Empresa que, organitzat en diverses comissions de feina, es mostra actiu i molt implicat en la marxa de l'entitat.

5.Estat de les accions correctives i preventives. No conformitats

Amb l'objectiu d'implicar a més professionals de l'entitat en la comunicació de no conformitats i de propostes de millora, se continua amb la diversificació dels registres perquè estiguin a l'abast de més professionals. Així, hi ha el registre de no conformitats principal, a la carpeta informàtica de qualitat, i el de manteniment-averies i el de no conformitats d'administració, aquests dos a la carpeta informàtica d'administració.

Un any més, consideram que la comunicació ha estat reduïda a una part de l'entitat. El motiu principal de la manca de comunicació de no conformitats i d'oportunitats de millora és que aquestes, als programes, se gestionen a través de les coordinacions individuals i grupals dels equips, i no arriben a incorporar-se als registres de no conformitats.

El registre de manteniment –averies està incrementant molt el seu us i se'n duu un gran percentatge del comunicat, augmentant enguany el percentatge respecte del total de NC : al 2022 fou un 48% i al 2023 un 56% i, al 2024 arriba al 68% .

Aquest augment, en bona part, se deu a l'augment progressiu dels locals i pisos gestionats.

Per altra banda, comentar que el 97% de les incidències registrades, s'han abordat i tancat dins 2024 i que, la gran majoria d'aquestes, has estat comunicades pels treballadors dels programes de l'entitat.

Deixant de banda el manteniment i les averies, el contingut de la resta de no conformitats i propostes del 2024 ha estat divers, els percentatges més destacats corresponen a :

- registres i expedients dels serveis (24%)
- gestió de la qualitat (24%)
- gestió del personal (16%)
- gestió administració (14%)
- requisits de documentació (11%)

En quan a l'origen de la comunicació d'aquestes no conformitats i propostes de millora al 2024 provenen de les següents fonts:

- Auditories internes de qualitat (64%)
- Personal d'administració (19%)
- membres d'equip de direcció (10%)
- Altre personal entitat (6,5%)
- Auditoria qualitat externa (3,2%)
- comitè d'empresa (1,6%)
- Junta directiva (1,6%)

Per altra banda, ressenyar que el 8% de les comunicacions anteriors han estat propostes de millora, el 38% han requerit d'una acció correctora i el 10% s'han abordat amb una acció preventiva.

A més , comentar que el 89% de les no conformitats s'ha tancat dins del mateix 2024, sols queden obertes les que requereixen seguiment al 2025 i altres amb un abordatge planificat per continuar l'any vinent.

6. Resultats de les auditories.

Al 2024 les auditories internes es realitzaren entre els mesos de maig i juny i l'auditoria externa (primer seguiment) al mes d'octubre. Dins l'abast de la certificació s'hi troben els programes d'Emancipació (Acompanyament i Habitatge), la Llar, Educadors Familiars, Presó, i Direcció i Administració.

Com ja s'ha comentat a l'apartat anterior, la detecció de no conformitats i propostes de millora recollides a les diferents auditories de qualitat, va suposar al 2024 un 67% del total. A continuació resumim els continguts i resultats.

6.1. Oportunitats de millora

De les diferents auditories realitzades al 2024, se plantejaren 7 oportunitats de millora. Totes elles foren transmeses a la direcció/coordinació dels programes implicats perquè valoressin la seva conveniència.

Els resultats foren els següents:

- ✓ Tres d'aquestes oportunitats se treballaren i se convertiren en millores.
- ✓ En un dels casos, després de valorar-la , se decidí que no era necessari fer cap canvi.
- ✓ Les tres oportunitats restants, encara s'estan valorant i tenen data de resolució prevista al 2025.

6.2. No Conformitats

En aquest apartat s'inclouen les no conformitats detectades a les diferents auditories de 2024, així com les detectades a auditories del 2023 amb resolució aplegada a l'any següent. En total

foren 39 NC. A excepció de 4 que s'abordaran al 2025 i d'una que requereix seguiment, la resta es tancaren dins del 2024.

Els programes a on se detectaren i abordaren les no conformitats foren :

- Un 23% a Educadors Familiars
- Un 20% a la Llar
- Un 18% a Direcció i Administració
- Un 16% a Emancipació Habitatge
- Un 13% a Emancipació Acompanyament
- Un 10% a Presó

Els continguts de les NC feren referència a :

- Un 38% a registres propis dels programes.
- Un 20,5 % a requisits de documentació (tant generals com de programes)
- Un 18% als registres d'indicadors del sistema i d'objectius de qualitat dels programes.
- Un 10% als procediments de gestió de la qualitat.
- Un 8% al registre de formació
- Un 2% al registre d'hores.

Altres dades d'interès:

- Un 67% requeriren anàlisi de causa, proposta d'accions i seguiment i el 33 % se tancaren sols amb una correcció .
- Després de l'anàlisi de causa, per la majoria dels casos se dissenyaren accions correctives i, sols una petita part (un 13%) s'abordaren amb una acció preventiva.

A més, hi ha hagut 3 no conformitats que s'han repetit d'una o altre manera a més d'un programa i que se valora que serien susceptibles d'afectar a altres. Per tant se proposen accions generals per tota l'entitat al 2025:

- El registre d'hores que fan els professionals. S'han detectat alguns professionals que no realitzen el registre d'hores. Se proposa incidir a la formació inicial i realitzar recordatoris sistemàtics als programes. Per altre banda, s'està dissenyant una nova app per facilitar el registre als professionals que s'espera estigui llesta al 2025.
- El registre general de formacions realitzades. A algun programa aquest registre està poc actualitzat i no sempre està definit si és el director o el coordinador qui omple aquest registre . Se proposa que cada programa defineixi responsable i abordar a l'equip de direcció la necessitat de que el registre estigui actualitzat.
- Els registres d'indicadors del sistema i d'objectius de qualitat. Encara que tots els programes defineixen objectius anuals de millora, no sempre se traslladen a un format quantificable i que permeti registrar el seguiment. Aquest trasllat no està encara integrat com a passa habitual després de definir els objectius.

Se realitzarà un recordatori a principi d'any als directors per prevenir possibles no conformitats.

7. Valoració de proveïdors

Durant l'any 2024, hi ha hagut algunes incidències significatives amb els proveïdors habituals:

- Dos d'ells ens han comunicat que no els surt rentable treballar amb nosaltres perquè les dimensions de les reparacions sol·licitades són petites i els duu molta feina haver d'organitzar visites i desplaçaments per petites reparacions. A més, ens indiquen que com que som una entitat sense afany de lucre no es senten còmodes facturant desplaçaments per revisions que, finalment, no suposen reparacions. S'estan cercant alternatives en els dos casos i s'ha insistit als proveïdors per a que facturin tot el que sigui necessari.
- Un dels nostres proveïdors habituals ha realitzat instal·lacions defectuoses i no hem rebut la resposta esperada. S'ha comunicat a aquest proveïdor el descontent.

Sí que s'han donat canvis en alguns d'ells per necessitat, per exemple, s'ha canviat de proveïdor de fruites de la llar de menors perquè era molt difícil aconseguir les factures, el preu era similar al del supermercat i la qualitat del gènere no era superior. Per major comoditat i competitivitat en els preus, per a adquisició de productes d'informàtica s'ha ampliat la selecció de proveïdors habituals i s'ha inclòs una empresa més, especialment, per a la compra d'ordinadors-

8. Adequació dels recursos

Els recursos humans han estat els necessaris pel desenvolupament de les tasques i funcions de l'entitat i de cada un dels programes, a excepció de l'equip de direcció que es troba saturat. S'està desenvolupant una reflexió al respecte per valorar canvis organitzatius i reforços a certes parts de l'estructura per tal de minvar la càrrega de feina d'algunes persones de l'equip. Cal destacar la tasca que s'està realitzant per a la informatització d'algunes tasques administratives.

Respecte als recursos materials:

El 2024, s'han sol·licitat, a la convocatòria de subvencions per inversions del Govern Balear, 3.000 euros per canviar diversos equips informàtics del Servei d'Orientació Professional i 47.000 euros per a l'adquisició d'una nova furgoneta (elèctrica) per la llar de menors). Aquestes subvencions han estat concedides i s'executaran el 2025. A més, amb recursos propis, l'entitat ha fet diverses inversions en equipament informàtic per diversos programes.

També, al llarg de l'any, s'han realitzat diverses reformes i reparacions als pisos d'emancipació com, per exemple, la separació dels dos pisos de Sant Fulgenci, el que ha implicat instal·lar una nova cuina.

A la llar de menors s'han adquirit alguns electrodomèstics i s'ha renovat el mobiliari del jardí i a la llar de salut mental s'han instal·lat plaques solars.

Pel que fa a l'equipament de les diferents oficines, s'han adquirit ordinadors i mobiliari per Juan Ramón Jiménez, mobiliari per Rector Petro, una pissarra electrònica per Baltasar Valentí i un forn de ceràmica per Son Sardina.

9. Riscs i Oportunitats de Millora pel 2025

Per al 2025 s'identifiquen les següents oportunitats de millora:

- Concertació del servei de suport al menor i família amb l'IMAS (l'actual contracte està prorrogat fins al novembre de 2025). Durant el 2024 ja es va iniciar un procés de diàleg i treball conjunt amb IMAS amb la idea compartida de passar aquest contracte a un concert. Des de l'IMAS es manté la seva voluntat de estabilitzar aquest recurs atenent a la seva utilitat demostrada.
- Concertació del servei d'atenció en domicili compartit per a persones amb diagnòstic de salut mental. El GREC ja compta amb 12 places autoritzades i acreditades per a la prestació d'aquest servei.
- Canvi de local per al Servei d'Orientació Laboral. Ja s'han fet passes per a l'adquisició i adequació d'un nou local i s'espera que per finals de 2025 o principis de 2026 estigui en condicions de ser la seu del servei.
- Millora dels plecs i preus dels serveis d'habitatge i acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental. L'actual cartera de serveis ja ha contemplat la millora de les ràtios d'ambdós serveis, en el moment d'elaborar aquest informe s'estan negociant els mòduls econòmics d'aquests serveis per a actualitzar els preus considerant l'increment del personal.
- Modificació de la Llei de contractes del sector públic per a establir, per llei, l'obligació d'eximir de garantia definitiva els contractes de serveis socials. Aquesta és una oportunitat en minúscula, però sabem que hi ha entitats a nivell estatal que estan treballant per la modificació de la Llei de contractes del sector públic per desvincular els contractes de serveis socials de la prohibició de revisió de preus dels contractes a partir del que diu la Llei de desindexació de l'economia espanyola. En aquest context, el Grec ha plantejat a aquestes entitats l'interès d'establir l'exempció de garantia als contractes de serveis socials. Actualment, aquesta exempció només s'aplica als contractes de serveis socials de l'Administració Central, però no a les administracions autonòmiques ni locals.
- Continua essent d'interès, i s'ha de treballar a les diferents xarxes i amb les administracions públiques, la modificació de la legislació de concerts (per a que s'admetin expressament les despeses de provisió d'indemnització del personal i un petit percentatge de benefici per sobre) i la possibilitat de concertar serveis i no places.
- Concertació del Servei Comunitari de Palma. L'1 de novembre de 2024 es va activar una pròrroga del Conveni Singular amb l'Ajuntament fins el 30 d'octubre de 2026 en previsió de poder treballar en la concertació del servei abans d'aquesta data. Al llarg de 2025 s'han de fer passes per establir les demandes de les entitats d'EAPN que tenen signat el conveni singular i plantejar el full de ruta amb l'Ajuntament amb suficient marge.
- Predisposició de la Federació de Salut Mental a constituir una patronal dins l'àmbit funcional de discapacitat. A nivell estratègic, per al Grec, és d'interès que s'unifiquin les condicions dels convenis col·lectius d'acció social, menors i discapacitat. Donat que ja formam part de la negociació de menors, i estam intentant promoure la negociació del conveni d'acció social, tenir presència a l'àmbit de discapacitat (tot i que sigui sense capacitat d'incidir significativament en les negociacions) és una oportunitat que afavoreix aquest objectiu.
- Ampliació del servei d'acompanyament cap a l'emancipació a Menorca. La Direcció General de Menors i Fa
- mília ha plantejat l'oportunitat de concertar el servei d'acompanyament a Menorca. El Grec ja compta amb tres intervencions a l'illa, i obrir aquest programa suposa donar

més entitat a la nostra intervenció. Si el volum de projectes creix més, podríem plantejar un creixement estructural a Menorca.

- Col·laboració amb Marsenses. L'empresa Marsenses ha col·laborat estretament amb nosaltres al llarg de 2024, de fet, s'ha implicat als cursos de formació, a activitats amb usuaris de diferents programes i reptes interns de l'entitat. De cara a 2025 les vies de col·laboració s'han reforçat i ampliat fins al punt que Marsenses ha posat, a un dels seus hotels, una habitació solidària que implica que l'import total de les reserves (menys l'IVA) és una donació directa al Grec.

Pel que fa als principals riscos identificats per al 2025:

- La relació amb la Direcció General de Menors i Família suposa un repte tant en quant es percep desconfiança respecte dels recursos d'emancipació (la seva utilitat, les eines de control i seguiment, la possibilitat de mantenir-los en el temps amb l'actual funcionament i amb l'ampliació de places que seria necessària per donar resposta a les demandes, etc.). Des de la FEiAB continuem treballant per millorar la relació amb el personal de la Direcció General i la percepció que es fa dels serveis (que ha anat millorant al llarg de 2024). Actualment, es ressalta la falta d'operativitat de la direcció d'aquesta administració, que no és gens àgil pel que fa als procediments administratius i la resolució d'imprevists. Tal i com s'ha comentat anteriorment, s'ha dut a terme un treball continuat conjuntament amb la FEiAB per establir vies de col·laboració i treball conjunt amb la direcció de la DG i per no deixar de demandar la seva responsabilització i obligació de acció davant les actuals problemàtiques i carències que relacionades amb la emancipació dels joves extutelats.
- Canvi de paradigma en les negociacions amb la Direcció General de Dependència. A causa de la millora salarial del conveni de discapacitat i l'augment de preus del servei, aquesta Direcció General ha plantejat renegociar les ràtios dels serveis de salut mental (que ja s'havien negociat quan es revisava la cartera de serveis), de manera que s'han ajustat les ràtios al preu màxim que estaven disposats a assumir enlloc d'ajustar el preu a les ràtios marcades. Des de la Federació de Salut Mental s'ha fet prou feina per tal d'evitar aquesta línia de negociació, però no s'ha aconseguit mantenir les ràtios de la cartera per a tots els habitatges supervisats.
- Risc d'entrebanc de les negociacions del conveni autonòmic d'acció social. Una vegada constituïda la patronal, quan s'ha promogut oficialment la negociació del conveni autonòmic, hem intensificat la nostra relació amb la patronal estatal d'acció social i podem afirmar que si no comptam amb majoria de representativitat a la part patronal no sortirà endavant el conveni autonòmic. Això suposa, entre altres coses, haver de cercar més entitats.
- Continua sent un risc la distància que hi ha entre les taules salarials del conveni estatal d'acció social i el que cobren els nostres treballadors.
- A les darreres licitacions de contractes per a la prestació de serveis en medi obert s'han presentat empreses privades amb afany de lucre. Això suposa una amenaça per als serveis que té contractats el GREC i per a la resta d'entitats del tercer sector perquè, en general, aquestes empreses presenten ofertes econòmiques més avantatjoses.

10. Pla d'accions de millora per 2025

Als diferents plans anuals dels directors, se defineixen les accions de millora tant de cada un dels serveis com generals de l'entitat, recollint-se també dins d'aquests plans els responsables de cada una dels objectius de millora definits al pla estratègic de l'entitat. Encara que són més, a continuació recollim els més importants.

RESPECTE A LA PLANIFICACIÓ ESTRATÈGICA DE L'ENTITAT

- ✓ Esbrinar que pot fer l'entitat davant la greu problemàtica de la manca d'habitatge assequible i de la situació dels immigrants que no han pogut regularitzar la seva situació.
- ✓ Acompanyar i impulsar el procés de negociació del conveni autonòmic d'acció social i tenir presència a les negociacions dels acords de discapacitat.
- ✓ Avançar en el pla de formació i en la revisió dels espais de coordinació de l'entitat.

RESPECTE AL SISTEMA DE QUALITAT

- ✓ Incloure dins de la programació de les auditories internes els diferents codis/plans que encara no hi son : Pla d'igualtat i procediments de protecció de dades.
- ✓ Valorar la pertinença d'incloure a la certificació de qualitat algun programa nou.
- ✓ Formar un altre director de l'entitat com a auditor intern , a fi de millorar el coneixement i la implicació de l'equip de direcció en la gestió de la qualitat, així com per evitar incompatibilitats a l'hora de realitzar les diferents auditories internes.

ALTRES

A l'àrea d'infraestructures:

- ✓ Obres en el solar de Son Gotleu (centre ocupacional i 2 habitatges supervisats per a usuaris amb discapacitat per salut mental).
- ✓ Adequar el nou local de Jaume Balmes, una vegada finalitzat el procés d'adquisició, per convertir-lo en la seu del Servei d'Orientació Professional.
- ✓ Continuar millorant les infraestructures de la seu de Juan Ramón Jiménez per tal d'alliberar espais que ara són d'emmagatzematge i per tal de millorar l'eficiència energètica.

A l'àrea de NNTT volem destacar:

- ✓ Depuració i Implementació de l'aplicació del sistema de registre horari electrònic amb mòbil
- ✓ Implementació del protocol de resposta davant incidències crítiques del servidor
- ✓ Introducció d'alguns sistemes d'automatització a administració.
- ✓ Canvi de la framework, concepte i disseny de la web del GREC